



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *E-LEARNING*
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

SKRIPSI

**PUTRI DARMA SARI
18141021P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *E-LEARNING*
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**PUTRI DARMA SARI
18141021P**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS
E-LEARNING UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**

PUTRI DARMA SARI

18141021P

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Palembang, 16 September 2020

Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D



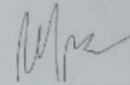
Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

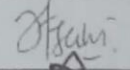
Skripsi Berjudul "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS E-LEARNING UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL" Oleh "Putri Darma Sari", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 16 September 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D



2. Anggota : Fatmasari, M.M., M.Kom.



3. Anggota : Fatoni, M.M., M.Kom



Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Darma Sari

NIM : 18141021P

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2020



Putri Darma Sari

(18141021P)

Motto dan Persembahan

- ❖ Sukses selalu berkaitan dengan aksi. Orang yang sukses selalu berusaha. Walaupun berbuat kesalahan, mereka tidak akan berhenti mencoba.”(Conrad Hilton)
- ❖ Orang yang berhasil akan mengambil manfaat dari kesalahan-kesalahan yang ia lakukan dan akan mencoba kembali untuk melakukan dalam suatu cara yang berbeda.”(Dale Carnegie)
- ❖ Kesuksesan bukanlah suatu kebetulan. Kesuksesan adalah kerja keras, kegigihan, pembelajaran, pengetahuan, pengorbanan, dan lebih dari semua itu, kecintaan pada yang kamu lakukan dan yang kamu pelajari.”(Pele)
- ❖ “Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya.”(Abraham Lincoln)
- ❖ “Sesungguhnya disamping kesulitan ada kemudahan. Dan hanya kepada Allah sajalah kamu berharap.”(Q.S.At Tiin:6-8)
- ❖ Aku di masa lalu, terimakasih ! Aku sekarang, berjuanglah ! serta Aku di masa depan, berbahagialah !

Skrpsi ini Kupersembahkan Untuk :

- ❖ Sang Maha Pencipta (Allah SWT)
- ❖ Kedua orang tuaku tercinta
- ❖ Saudaraku tersayang
- ❖ Keluarga besarku tercinta
- ❖ Dosen pembimbingku
- ❖ Kedua Dosen Pengujiku
- ❖ Sahabat seperjuangan SI 2018
- ❖ Almamaterku

ABSTRAK

E-learning adalah proses belajar secara efektif yang dihasilkan dengan cara menggabungkan penyampaian materi secara digital yang terdiri dari dukungan dan layanan belajar (Barbara, 2008). Penggunaan *elearning* pada Universitas Muhammadiyah Palembang memiliki peran yang sangat penting dalam mengatur segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan proses belajar mengajar jarak jauh, karena dalam *E-learning* komponen-komponen yang ada dapat saling berinteraksi. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *elearning* dengan mengukur variabel secara keseluruhan. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna atas kualitas layanan yang diterima adalah Service Quality (Servqual). Metode yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, V.A. Zeithman dan L.L.Berry, dalam (Mudjahidin dan Yogi Arga Wiryawan, 2013). Pemilihan metode *servqual* ini didasarkan pada instrumen *Servqual* yang telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas layanan, dimensi tersebut terdiri atas 5 (Lima) dimensi yaitu: Tangibles (nyata), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya Tanggap), Assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Kata Kunci: *Service Quality (servqual)*, *E-learning* Universitas Muhammadiyah Palembang, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

E-learning is an effective learning process that is produced by combining digital material delivery consisting of learning support and services (Barbara, 2008). The use of e-learning at the Muhammadiyah University of Palembang has a very important role in regulating everything related to the implementation of the distance teaching and learning process, because in E-learning the existing components can interact with each other. To measure the level of satisfaction of e-learning users by measuring the overall variables. One method that can be used to measure user satisfaction with the quality of service received is Service Quality (Servqual). The method developed by A. Parasuraman, V.A. Zeithman and L.L.Berry, in (Mudjahidin and Yogi Arga Wiryawan, 2013). The choice of the servqual method is based on the Servqual instrument which has developed into a kind of standard for the assessment of various dimensions of service quality, these dimensions consist of 5 (five) dimensions, namely: Tangibles (real), Reability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance) and empathy (empathy).

Keywords: Service Quality (servqual), E-learning Muhammadiyah Palembang University, User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Kehadirat Allah SWT dan Shalawat serta salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad S.A.W, karena atas berkat dan rahmat-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi Jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi.

Sebagai manusia yang memiliki kelemahan penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan serta penuh kekurangan, hal ini tidak lain karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dari penulis.

Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan-masukan baik berupa kritik maupun saran yang dapat penulis gunakan sebagai bahan perbaikan bagi Skripsi ini. Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan masukan berupa saran, dorongan, bimbingan serta petunjuk secara langsung dari pembimbing dan pihak lainnya, yang sangat membantu terhadap penyelesaian Skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, memberikan petunjuk dan bimbingan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan karunia-Nya, serta memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran yang tiada tara sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kepada Kedua Orang tua serta saudaraku, kakek dan nenekku tercinta terima kasih telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, dan doa restu yang tulus, kasih sayang serta pengorbanan tiada tara kepada

penulis, dan selalu menyertai perjalanan hidupku. Tetaplah selalu menjadi inspirasi bagiku untuk tetap berusaha dan maju.

3. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
5. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Ibu Eka Puji Agustini, S.Kom., M.M., sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
6. Bapak Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D., selaku Dosen Pembimbingku yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk membimbing, membantu, mengarahkan dan mengajari sampai Skripsi ini selesai.
7. Ibu Fatmasari, M.Kom., selaku Dosen Penguji I dan Bapak Fatoni, M.Kom., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan perbaikan revisi skripsi ini dengan baik.
8. Ibu Linda Atika, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas bimbingan akademik dari perkuliahan awal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak membantu, meluangkan waktu, serta memberikan ilmu kepada penulis baik melalui tatap muka atau via online selama masa perkuliahan berlangsung.
10. Pimpinan dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Palembang, terima kasih telah membantu serta memberikan dorongan dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Sahabat seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2018 yang telah banyak memberi dukungan, semangat serta do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Untuk kak Dedek, kak Febi, Kak Chasan, Kak Ambon, dan yang ada di group Diskusi MK Kelas SS semoga segera menyusul (Soon S.Kom). Sukses buat kita semua.

13. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan namanya satu persatu saya ucapkan terimakasih.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis,



Putri Darma Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Metode Penelitian	5
1.7 Manfaat Penelitian	5
1.8 Sistematika Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Teori Analisis	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.3 Electronic Learning	9
2.4 Elearning Universitas Muhammadiyah Palembang	9

2.5 Metode Servqual.....	10
2.6 SPSS (Statistical Product and Service Solution).....	14
2.7 Populasi dan Sampel	14
2.7.1 Populasi	14
2.7.2 Sampel	14
2.7.3 Teknik Sampling.....	15
2.8 Skala Pengukuran	16
2.9 Gap Analisis	17
2.10 Penelitian Sejenis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
1.1 Gambaran Objek Penelitian	20
1.1.1 Profil Universitas Muhammadiyah Palembang.....	20
1.1.2 Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Palembang.....	21
1.2 Waktu dan Tempat Penelitian	23
1.3 Alat dan Bahan	23
3.3.1 Alat Penelitian	23
3.3.2 Bahan Penelitian	24
3.4 Operasional Variabel Penelitian	24
3.5 Jenis Data Penelitian.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data	27
3.8 Teknik Penarikan Sampel Penelitian.....	28
3.9 Teknik Penyusunan Kuisisioner.....	29
3.10 Teknik Pengolahan Data	31
3.10 Uji Validitas	32
3.11 Uji Reliabilitas	33
3.11 Perhitungan Gap Skor Servqual	34
3.12 Indeks Kepuasan Pengguna	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39

4.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	39
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	39
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	40
4.2 Pengolahan Data	41
4.2.1 Hasil Uji Validitas Harapan	41
4.2.2 Hasil Uji Validitas Kenyataan	47
4.3 Uji Reliabilitas	54
4.4 Pengolahan dan Perhitungan Data Servqual.....	55
4.5 Analisis Indeks Kepuasan Pengguna.....	57
4.5.1 Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Berdasarkan Jabatan.....	60
4.5.2 Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.5.3 Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Berdasarkan Fakultas.....	62
4.6 Analisis Chi Square	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Laman elearning Universitas Muhammadiyah Palembang.....	9
Gambar 2.2 Dimensi metode servqual	13
Gambar 2.3 Macam macam Teknik Sampling	15
Gambar 3.1 Laman Website Universits Muhammadiyah Palembang.....	21
Gambar 3.2 Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pengguna	31
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan	39
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bobot penilaian dengan Skala Likert SERVQUAL	24
Tabel 3.1 Operasional variabel penelitian	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Harapan	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Berdasarkan Dimensi Servqual.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kenyataan	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kenyataan Berdasarkan Dimensi Servqual	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan	55
Tabel 4.7 Identifikasi GAP Kebutuhan Pengguna.....	56
Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Pengguna	58
Tabel 4.9 Jumlah Responden Berdasarkan Indeks Kepuasan Pengguna.....	60
Tabel 4.10 Kepuasan Pengguna Berdasarkan Jabatan	60
Tabel 4.11 Indeks kepuasan pengguna berdasarkan jenis kelamin	61
Tabel 4.12 Indeks kepuasan pengguna berdasarkan Fakultas.....	62
Tabel 4.13 Chi Square Tests Hipotesis 1	65
Tabel 4.14 Chi Square Tests Hipotesis 2	65
Tabel 4.15 Chi Square Tests Hipotesis 3	66